'Aquí se busca que la gente sea feliz'



Gabriela Saa-Jaramillo
DIRECTORA DE RR.HH.
Y ADMINISTRACIÓN
METROPOLITAN TOURING

¿Qué es recurso humano para Metropolitan Touring (MT)?

El equipo humano es una herramienta de éxito que, con amor, amistad y solidaridad, hace que esta compañía salga adelante. Por eso, no hablamos de empleados, sino de colaboradores, porque esta denominación crea un compromiso del equipo con el objetivo, la estrategia y la visión de la compañía.

¿Cuál es la filosofía detrás del manejo del personal?

En el 2000, nadie sabía cuál era la visión de la empresa y solo un 2% de los colaboradores conocía al Presidente. Además, había una rotación altísima (14%). Por ello, desde el 2004 -tras superar problemas financieros- nos enfocamos en que la gente sea feliz. Dejamos de lado, por año y medio, las herramientas técnicas de manejo del recurso humano, las evaluaciones y los incentivos, y nos dedicamos a hablar con cada persona para preguntar cómo se sienten, cómo están sus familias, qué esperan de la compañía, etc.

¿Cuál fue el diagnóstico?

Que la gente espera un trato humano, una palmada cuando tiene un problema, una orientación.

¿Qué correctivos se tomaron?

Los socios abrieron un Fondo de Solidaridad con USD 100 000 para solventar las necesidades de los colaboradores e hicimos un 'coaching' gerencial para que cada líder trabaje mejor con su equipo.

¿Se establecieron políticas?

Sí, en esta compañía no se grita ni se falta al respeto a nadie. Tenemos estrictas normas de comunicación por email, por teléfono y en persona. Por ejemplo, los gerentes no pueden hacer esperar mucho tiempo a nadie, deben preguntar por su familia y asistir a las reuniones sociales que organiza la empresa.

¿Los gerentes asumieron esta visión horizontal?

Quien no se alineó con esta nueva filosofía se fue. Por eso, hicimos un plan de capacitación, que no se redujo a lo profesional, también se enfocó en lo humano, en la familia y en el amor al Ecuador.

¿Se han visto resultados?

Sí, según un estudio de clima laboral, que hicimos en julio de este año, detectamos un 88% de aceptación al trato en la compañía. Además, la rotación bajó a un 0,06%.

¿En qué se basa su política de remuneración?

Tenemos un sistema de competencias, pero no evaluamos los títulos, sino la actitud de la gente, su honestidad y su inteligencia emocional. Además, estamos organizando mejor las bandas salariales y homologando los cargos. Desde el 2008, nos enfocaremos en remuneraciones variables.

¿Qué otros beneficios hay?

Un seguro de vida y asistencia médica, un fondo de ahorros, una especie de comisariato en Galápagos, capacitación con viajes, etc.

¿Su concepto de eficiencia?

Aquí no hablamos de eficiencia, sino de excelencia.